

IMC 通信

発行：いじめ メンタルヘルス

労働者支援センター

2016年2月22日発行 第23号

〒160-0008 東京都新宿区三栄町6

小椋ビル402号

電話 03-6380-4453

Fax 03-6380-4457

Mail: imc_44_53@tbz.t-com.ne.jp

HP: <http://ijimental.web.fc2.com/>

口座名 いじめ メンタルヘルス

労働者支援センター

振替口座（当座）

ゆうちょ銀行 〇一九店（019）

口座番号 00150-1-429812

「解雇自由法制」は労働者の生活を破壊し、労使関係を解体させる

厚生労働省は「透明かつ公正な労働紛争解決システム等の在り方に関する検討会」を開始しています。紛争解決システムということですが、具体的議論は「解雇無効時における金銭救済制度の在り方」です。「解雇自由法制」と呼ばれています。

欧州の制度も参考にして導入の是非を含めて議論するといえます。しかし、そもそも日本の雇用制度は独特のものが確立していて做ると労働者に大きな犠牲を強めます。日本で企業が労働者を雇用することは、福利厚生制度などの社会的責任を負います。逆に労働者の離職はそこから排除される事態をもたらす、路頭に迷わせます。海外の制度を真似る前に、労働者が離職しても自立できる社会補償制度、子育て支援制度、住宅制度、職業訓練制度を確立することが先です。まずこれらの制度を真似るべきです。

話し合いで平和的に解決するのが労使関係の基本

組合活動家が、表向きは他の理由がこじつけられて排除の対象にされることがあります。

現在、「整理解雇の4要件」の法理が確立しています。法理は、労使が対等な立場で交渉することが前提で、乱暴な解雇を防止しています。労働契約法第16条は「解雇は、客観的に合理的な理由を欠き、社会通念上相当であると認められない場合その権利を濫用したものとして、無効とする」と明記しています。しかし「解雇自由法制」は、使用者に労働者の排除は手続き上の問題という認識を与え、労働者には解雇＝離職の意識を支配させてしまいます。法理や労働契約法は形骸化し、安易な解雇が蔓延する状況が作り出されます。

体調不良で休職し、復職を期待しても放置されたままで休職期間満了を迎える労働者がいます。体調不良に陥るのは長時間労働、過重労働、裁量権の欠如、いじめなど原因があります。しかし「解雇自由法制」は使用者にその原因を追究して改善に取り組ませるのではなく、離職を誘導して安全配慮義務を放免させます。政府は、まず原因の解消のための対策を進める必要があります。

労働条件、職場の紛争は労使の話し合いで平和的に解決するのが労使関係の基本です。発生してしまった紛争は早期の対応が大切で、そのほうが解決は早まり、いい結果が期待できます。しかし今、企業内労組の多くは大量解雇等に対しても闘いを放棄しています。そのため解雇通告者は自立した闘いを展開することを余儀なくされています。「解雇自由法制」は労組の取り組みをさらに後退させます。

「解雇自由法制」は使用者にとってだけ使い勝手がいい、労働者の生活を破壊し、労使関係を解体させる制度です。



クレーム対応は自己を成長させる 苦痛を伴う相手には毅然とした姿勢で

サービス業の企業が開催するクレーム対応のための研修会がありました。顧客に不快を与えない対応方法が中心で、いわゆる“クレーマー”対策ではありません。

顧客対応はコミュニケーション作りなどの職場環境改善や労働相談活動などとも重なります。

クレームをどう捉えたらいいのでしょうか。本来は「要望・主張・指摘」の意味です。気づかなかったことを教えてもらった、改善点が提案されると受け止めると信頼関係が構築されるとともに自己の成長にもつながります。「苦情」と捉えると自己防衛や排除の姿勢になってしまい、本質も見えなくなります。

対応は第一印象が大切です。まず「話をよく聞く（傾聴）」ことから始めます。相手の立場や心情を理解し、共感の姿勢を示します。そのうえで不満（要望）なのか、提案なのかを聞き分けします。相槌を打ちながら理解を示します。相手の話が一段落したら「事実確認」をします。必要なことを質問し、原因を調査します。そして責任を持って対応することを約束し、相手にとってベストな方法や代替案を検討します。会社としてクレームを受けたことを感謝し、職場で情報共有をして再発防止に役立てます。労働相談の場合は、検討した方策を一緒に実行に移します。

共感とは、しっかり話を聞いているという姿勢を示すことです。「気持ちはよくわかります」などです。しかし相談活動では、共感し過ぎて感情を共有してしまうと客観的状況が見えなくなってしまう。

対応が不可能な場合があります。その時は出来ないことを伝えるだけでなく「申し上げにくいのですが」「今回はお力になれません」「お役に立てず心苦しく思います」などの言葉を添えます。

対話には、相手にやさしい「S言葉」があります。「そうですね」「すみません」などです。逆に相手が怒る「D言葉」があります。「だから」「でも」「だめです」な

どです。メールでの対応にメールで返すと表情がわからないので空中戦になってしまいます。

しかしこのような対応で済む相手だけとは限りません。苦痛を伴う「感情労働」に見舞われることもあります。このような時は毅然とした姿勢での丁寧な態度が必要です。

具体的には、「誠意を見せろ!」と追究されることがあります。この場合は「私どもの誠意は、きちんと納得していただけるまで対応させていただくことです」、(明らかな悪意を感じたら)「誠意とは、具体的にはどのようなことでしょうか」と回答します。「上司を出せ!」と言われたときは「この件につきましては、私が担当させて頂いております。私が責任を持ってお応えいたします。いただいた意見は上司にきちんと報告します」と回答します。

クレームには、自分で対処できるものは責任を持って対応します。そうすることでコミュニケーションスキルも向上します。しかし自分で判断できない場合や着地点が見えないケースは、「上司に判断を仰ぐ」「複数で対応する」など組織的対応をします。

組織的対応のためには、職場内で「記録票」などを作成し、情報を共有して原因究明、対応、事後改善を考える場を設定して流れや知識をまとめたマニュアルを作成しておく必要があります。「記録票」には業務改善のヒントがあります。

同僚がクレームで困っている場合は、みんなで対応するという態度で臨みます。1人での対応が困難と思われた場合は、数人で対応したり、上司に引きつぎます。対応者が変わる場合の交代の目安を職場で決めておきます。

このようなことを実践するためには、日常的に風通しがいい職場作りを進めていくことが大切です。

“パワハラ”をグループ討論

あるユニオンの合宿で「自分の職場が、長時間労働や過重労働、人員不足が深刻で、人間関係も各自が孤立し、パワハラやマタハラが日常的に蔓延しているという最悪な想定の下で、個人から改革を始めたいが、何をしていけばいいか」のテーマでグループ討論を行いました。深刻です。

それぞれのグループの報告です。

仲間との関係作りが鍵

Aグループ でも諦めない

- ・ガマンする。でも諦めない。
- ・ケンカする、1人でも。でも諦めない。
- ・開きなおる。でも諦めない。その気持ち大切です。でも解決しない。
- ・困った問題には上司に相談する。
- ・1人では解決できないので仲間づくりをする。(飲みに行く。割り勘)
- ・話ができる関係をつくる。
- ・社会的背景がある。会社の経営の問題もある。
- ・自分のなかだけで抱えない。家族や友人に相談する。
- ・自分ができることのメモをつくる。そうすると客観視できる。

Dグループ (帰れない、休めないの社風を想定)

法律を使って対応

- ・まず原因が何かをチェック。
- ・上司の考えがおかしい。考えを変えさせる。
- ・有休など法的権利を調べ、不利益扱い、間違いを指摘する。有休の実力行使＝説得する。
- ・会社自体に問題があることを明らかにする。

Bグループ 挨拶の言葉をかける

- ・人間関係をよくするために努力する。
- ・全体で話し合いをする。その時に悪口は言わない。
- ・パワハラを受けた人を帰りに飲みを誘う。
- ・信頼できそうな人に愚痴をこぼしてみる。そのことが仲間づくりのきっかけになる。
- ・困っていきそうな人に挨拶の言葉をかける。
- ・OFFの時は仕事から離れて自分を取り戻す。
- ・残業は適当にするなど自分のペースをつくる。
- ・適当に働く。

Cグループ ネットワークを

- ・長時間労働に問題あり。⇒時間外手当を倍にする。
- ・若者と学校とユニオンをつなぐネットワークを。
- ・行動を起こす人を励ます。

Fグループ 長期的取り組みが必要

- ・長期的には子供の教育が大切。
- ・就業規則、36協定、労働協約などをつくる。
- ・法律で守られている権利を自ら進んで行使する。(同僚に個人としての自覚をどうつけさせるか)
- ・職場で相談できる仲間をつくる。
- ・すぐに成果が出なくても長期的に孤立から脱出できるようにする。

模範的的回答はない

何とかしようが可能性を発見する

「こんな会社なら辞める」が2グループから出されました。見極めも大切です。職場の改善に向けて何とかしようと取り組むことから解決は始まります。仲間づくりが必要です。議論、思考錯誤を繰り返す中から可能性が発見できます。

「ストレスチェック制度」

「心身のストレス反応」は人権侵害

12月1日から「ストレスチェック制度」が開始されました。厚労省は当初、予防医学の一次予防である職場環境の改善が目的と説明していました。しかし制度は二次予防の労働者の「健康管理」だけが問題にされ、職場環境改善のための「検査結果の集団ごとの分析」は努力義務でしかありません。

実施にあたっては「心理的な負担の程度を把握するための検査」のための「ストレスチェック票」のモデルが示されました。使用する票には、「仕事のストレス要因」「心身のストレス反応」「周囲のサポート」それぞれの項目を盛り込まなければなりません。

「心身のストレス反応」は、事業者・第三者によって労働者1人ひとりの精神状態に関する検査・「心の管理」が世界で初めて合法的に行われます。基本的人権、個人情報保護が侵害されます。怖いのです。

制度が実施されても、**労働者は検査を受けることは義務ではありません**。やむなく検査を受けるとしても「心身のストレス反応」は拒否しましょう。一次予防が目的なら、チェック票は無記名での提出でも可能です。制度が導入されても、**体調不良者のリストアップ、排除・退職勧奨等に繋がらないよう監視して行く必要があります**。

文科省は対策を放棄している

12月25日、文部科学省は「平成26年度公立学校教職員の人事行政状況調査について」を発表しました。その中に(1)分限処分(病気休職者数等)が含まれています。

うつ病などの精神疾患で休職した全国の公立学校の教員は5,045人(全教員の0.55%)です。(14年5月1日現在の総数は919,253人)。20年ほど前から増加し、07年度以降5,000人前後で高止まりが続いています。

休職期間は6か月未満が33%と最多で、6か月以上1年未満が27%、1年以上2年未満が27%と続きます。全体の39%が14年度中に復職し、引き続き休職が44%、退職が18%です。

経済協力開発機構の13年の国際調査では、日本の中学教員の1週間の仕事時間は計53.9時間と参加国で最長です。常に学力向上を求められる上に、いじめや不登校など複雑・多様化する課題への対応も迫られます。保護者からのクレーム対応に悩む若手教員も多く、1日の休憩時間が10分程度という教員も珍しくない状況があります。

体調不良に陥って休職している教職員の復職をどうするかの前に、どうしたらこれ以上体調不良者を出さないかの対策が先です。

東日本大震災から5年 2次被害を減らすために

3月11日で、東日本大震災から5年を迎えます。被災者の「心のケア」が言われ続けています。しかし、救援者、公務従事者や学校関係者などでも二次被害が発生していますがあまり問題にされません。

そのなかで、教訓を共有して活かしたり、後世に伝える取り組みを進めている組織があります。

昨年9月10日から11日にかけて茨城県や栃木県を襲った台風で大きな被害が発生し、近隣の自治体を中心に支援部隊が駆けつけました。9月15日、消防庁は「平成27年台風第18号による大雨等に係る救助活動等に従事した消防職団員の惨事ストレス対策について」の「事務連絡」を出しました。

「……場合によっては、今後、活動にあたった消防職団員の惨事ストレスが危惧される場所ですので、各消防本部等におかれましては、今回の災害において現場活動に従事した消防職団員の身体的・精神的ケアについて、十分留意していただくようお願いいたします。……」続けて対策の資料が添付されています。

惨事ストレスの「心身の不調は災害という異常な事態への正常な反応」です。トップがこのような通達を出すということは、隊員の体調を心配している、体調不良を隠したり、我慢して無理をするなどというメッセージです。そうすると隊員は組織を信頼し、安心して任務を遂行することができます。これは災害支援や危険な現場での対応では特に大切なことです。二次被害を減らすことができます。

